



GEMEENTE  
**Zaltbommel**

## **PROGRAMMA VAN EISEN**

**Europese Aanbesteding**  
**UITVOERING HERWAARDERING WET WOZ**  
TenderNed kenmerk TN537335

## **INHOUDSOPGAVE**

## **Bladzijde**

1.	Inleiding	3
2.	Toelichting huidige werkwijze Zaltbommel	3
3.	Programma van eisen	3
3.1	Onderdeel A: eisen	3
3.2	Onderdeel B: technische eisen	8
4.	Financiële voorwaarden	13

## **1. INLEIDING**

Dit is het Programma van Eisen van de gemeente Zaltbommel voor de hertaxatie van alle onroerende en roerende zaken op basis van de Wet WOZ.

In de inschrijvingsleidraad zijn de randvoorwaarden en uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot de omvang en de wijze waarop ondersteuning van werkzaamheden in het kader van de Wet WOZ moet plaatsvinden.

## **2. TOELICHTING HUIDIGE WERKWIJZE ZALTBOMMEL**

De gemeente Zaltbommel heeft op 1 juni 2025 13.836 te taxeren objecten. De objecten zijn verdeeld over 12 kernen, te weten: Aalst, Bern, Brakel, Bruchem, Delwijnen, Gameren, Kerkwijk, Nederhemert, Nieuwaal, Poederroijen, Zaltbommel en Zuilichem.

De gemeente maakt gebruik van de belastingapplicatie GouwBelastingen van Gouw-IT. De taxaties worden verricht in de taxatiemodule xxlnc Waarderen van xxlnc B.V. De applicatie GouwBelastingen is een module waarin alle objecten in de gemeente Zaltbommel zijn geregistreerd met alle relevante informatie (zoals objectafbakening, objectkenmerken, onderbouwing, onderdelen, subjectrelaties, kadastrale relaties en waarden).

Taxatieverslagen worden op dit moment ontsloten via internet vanuit een externe applicatie.

Verder maakt de gemeente Zaltbommel gebruik van de applicaties Stroomlijn (luchtfoto's, kadastragegevens, bag-gegevens), Streetsmart (360 graden foto's), Geo-obliekfoto's en de communicatiemodule van xxlnc B.V.

## **3. PROGRAMMA VAN EISEN**

De herwaarderingswerkzaamheden zijn gebaseerd op de kwaliteitseisen zoals deze in de Waarderingsinstructie zijn vastgelegd. De gemeente Zaltbommel en het taxatiebureau dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de beheersing van de kwaliteitskenmerken voortvloeiend uit de Wet WOZ.

### 3.1 Onderdeel A: Eisen

De aangeboden oplossing moet voldoen aan de onderstaande eisen.

Volg nr.	Beschrijving eis
1	Inschrijver moet de modelmatige waardebeoordeling ten behoeve van de herwaardering woningen en niet-woningen uitvoeren volgens de richtlijnen van de Waarderingskamer, de Wet WOZ en aanvullende wettelijke voorschriften.
2	Inschrijver kan vanuit de waarderingapplicatie taxatieverslagen van alle WOZ-objecten genereren welke voldoen aan de eisen van de Waarderingskamer.
3	Mutatie bijhouding (tussentijdse taxaties) ten gevolge van bouwvergunningen, kadastrale- en overige wijzigingen moet uitgevoerd worden conform de Waarderingsinstructie en de voorschriften van de Waarderingskamer. De gewijzigde objectkenmerken moeten door inschrijver verwerkt worden in de waarderingapplicatie. De invloed van de mutatie wordt door de taxateur van de inschrijver beoordeeld en gewaardeerd. Waardewijzigingen worden door de taxateur verwerkt in de waarderingapplicatie. Opdrachtgever beheert de werkvoorraad en de planning welke ter beschikking worden gesteld aan de taxateur van inschrijver. Wijzigingen worden in de loop van het jaar doorgegeven en kunnen direct verwerkt worden. Kadastrale mutaties en verkopen worden maandelijks aangeleverd. In aanbouw zijnde objecten worden begin januari doorgegeven (stand van zaken). Deze objecten dienen zo snel mogelijk te worden gewaardeerd.
4	De controle van de primaire en secundaire objectkenmerken van de WOZ-objecten als ook de administratieve verwerking van de controle in de waarderingapplicatie dient door inschrijver uitgevoerd te worden. Dit omvat jaarlijks 20% van de WOZ-objecten, uit te voeren conform de voorschriften van de Waarderingskamer.
5	<p>Permanente marktanalyse woningen en niet-woningen moet uitgevoerd worden conform de voorschriften van de Waarderingskamer door de taxateur van inschrijver. Opdrachtgever levert hiertoe zowel huurinlichtingenformulieren niet-woningen alsook vraagprijzen van woningen en niet-woningen vanuit i-Woz in de waarderingapplicatie aan. De waarderingapplicatie bevat een werkbare koppeling met i-Woz. Door inschrijver worden de vraagprijzen van woningen en niet-woningen vanuit i-Woz in de waarderingapplicatie overgenomen.</p> <p>Het verzenden van inlichtingenformulieren woningen wordt door opdrachtgever verzorgd.</p> <p>Gevolgen en uitkomsten van de permanente marktanalyse moeten door inschrijver ingevoerd worden in de waarderingapplicatie. De invloed van de huur- en verkooptransacties moet beoordeeld worden door de taxateur van de inschrijver en daaruit voortvloeiende wijzigingen in referentiegroepen of vastgestelde waarden moeten worden berekend en verwerkt in de waarderingapplicatie.</p>
6	<p>Opdrachtgever kent een formeel en een informeel bezwaretraject.</p> <p>De formele bezwaarafhandeling woningen en niet-woningen moet door inschrijver worden uitgevoerd. Opdrachtgever levert hierbij per bezwaarschrift de argumenten aan. Inschrijver geeft de bevindingen op deze argumenten weer in normale zinsopbouw die overgenomen kunnen worden in de uitspraak. In principe gaat het hier om bureautaxaties. De keuze voor een in pandig bezoek moet door inschrijver overlegd worden met opdrachtgever. Wijzigingen in de objectkenmerken, objectafbakening en/of waarde worden door de taxateur van inschrijver in de waarderingapplicatie verwerkt. Hierbij kan gedacht worden aan het toevoegen of verwijderen</p>

	<p>van deelobjecten. Opdrachtgever verwerkt de kadastrale mutaties. Inschrijver doet de objectafbakening en taxeert het object. Op basis daarvan wordt door opdrachtgever een uitspraak op het bezwaar opgesteld welke zij koppelt aan het WOZ-object in de waarderingsapplicatie.</p> <p>De informele bezwaarafhandeling bestaat uit een periode van 6 weken na aanslagoplegging waarin belanghebbenden kunnen bellen of mailen naar opdrachtgever met vragen of onduidelijkheden. De ingediende vragen worden door opdrachtgever via een excel-lijst aangeboden aan de taxateur van inschrijver. Inschrijver stelt een belschema ter beschikking waardoor opdrachtgever aan een belanghebbende specifiek een datum en tijdstip kan doorgegeven waarop contact wordt opgenomen. Op verzoek van opdrachtgever neemt de taxateur van inschrijver rechtstreeks contact op met de belanghebbende en vermeldt daarna in de waarderingsapplicatie wat het taxatie-advies is. Eventuele wijzigingen naar aanleiding van het informele contact worden in de waarderingsapplicatie vermeld met reden van aanpassing. De responsetijd van de taxateur van inschrijver is hierbij maximaal 2 werkdagen.</p> <p>De deadline voor het aanleveren van alle adviezen op de bezwaarschriften ten gevolge van het initiële kohier door inschrijver is 1 oktober van het desbetreffende kalenderjaar. Overige WOZ-bezwaarschriften voortkomend uit aanvullende kohieren worden door inschrijver in het lopende kalenderjaar afgehandeld waarbij de voorschriften met betrekking tot de tijdigheid van de Waarderingskamer in acht worden genomen.</p>
7	<p>Bij beroepszaken woningen en niet-woningen dient inschrijver zorg te dragen voor het tijdig aanleveren aan opdrachtgever (uiterlijk één week voor de door de rechtbank gestelde datum van aanlevering) van een taxatierapport. Ter zitting op de rechtbank is de taxateur van inschrijver aanwezig om taxatie technische ondersteuning te bieden aan de heffingsambtenaar. Na uitspraak van de rechter zorgt taxateur van inschrijver voor het verwerken van wijzigingen voor het betreffende WOZ-object in de waarderingsapplicatie.</p>
8	<p>Aansluiten op de volgende WOZ-planning van de gemeente Zaltbommel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering herwaardering WOZ-objecten jaarlijks uiterlijk 1 oktober.</li> <li>• De waarden van WOZ-objecten die t.g.v. mutaties door omgevingsvergunningen, kadastrale wijzigingen, overige wijzigingen en nieuwbouw/bouwterreinen tussen 1 oktober en 1 januari gewaardeerd worden moet inschrijver uiterlijk eind januari opleveren.</li> <li>• Oplevering alle bezwaaradviezen n.a.v. het initiële kohier in januari jaarlijks uiterlijk 1 oktober.</li> <li>• Bij aanvang herwaardering wordt een jaarplanning aangeleverd door inschrijver.</li> </ul>
9	<p>Taxaties moeten uitgevoerd en in de waarderingsapplicatie vastgelegd worden op basis van oppervlakte conform de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen en voorschriften van de Waarderingskamer.</p>
10	<p>De taxateurs van inschrijver, die worden ingezet bij opdrachtgever, vallen onder supervisie van een taxateur die met goed gevolg het WOZ-examen van SVM-NIVO heeft afgelegd die is ingeschreven in het NRVT (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs) of, voor degenen die zich voor 1-1-2016 hebben laten registreren, bij de SCVM (Stichting Certificering Voor Makelaars en Taxateurs).</p>
11	<p>Er is één keer in de twee maanden een werkoverleg tussen opdrachtgever en de projectleider van de inschrijver. Zowel de voortgang van de jaarplanning als ook de voortgang van overige tijdens het proces van de herwaardering ontstane actiepunten worden besproken.</p>
12	<p>Inschrijver levert jaarlijks op 1 oktober (de oplevering herwaardering) een kwaliteitsrapportage over de herwaardering aan opdrachtgever welke voldoet aan de voorschriften van de Waarderingskamer. Dit houdt in dat er een overzicht wordt verstrekt van alle getaxeerde woz-objecten met waarde oud en waarde nieuw, waardeverschil en stijgings- of dalingspercentages.</p>

	In de waarderingsapplicatie wordt de reden van eventuele grote waardeverschillen ten opzichte van de vorige waardepeildatum vermeld.
13	Inschrijver moet tijdig de gevraagde gegevens om de periodieke vragenlijsten van de Waarderingskamer te kunnen invullen (uiterlijk een week voor de door de Waarderingskamer gestelde uiterlijke aanleverdatum) aanleveren aan opdrachtgever.
14	Bij beëindiging contract dient er binnen vier weken door inschrijver kosteloos een volledige dossieropbouw op WOZ-objectniveau te worden overgedragen aan opdrachtgever middels een digitaal bestand (inclusief de aanwezige historie).
15	Inschrijver zorgt dat de overgang van de huidige waarderingsapplicatie naar de te leveren waarderingsapplicatie uiterlijk 1 maart 2026 is afgerond. De overgang dient de continuïteit van de lopende werkzaamheden niet in gevaar te brengen. Hierdoor zal er een overgang plaatsvinden op basis van de huidige beschikbare gegevens zonder extra kosten. Inschrijver zorgt voor de inrichting van de modellen om te komen tot een modelmatige waardering conform de voorschriften van de Waarderingskamer.
16	De start van de werkzaamheden voor inschrijver is 1 maart 2026.
17	De verstrekking van taxatieverslagen woningen via mijnoverheid.nl wordt verzorgd door inschrijver. Het verzorgen van updates van de taxatieverslagen na waarde-wijzigingen wordt verzorgd door inschrijver.
18	De te leveren software moet aansluiten op de belastingapplicatie GouwBelastingen van Gouw-IT en i-WOZ-bestanden kunnen verwerken. Er moet een werkbare koppeling worden gerealiseerd tussen GouwBelastingen en de waarderingsapplicatie. De gegevensuitwisseling wordt momenteel op basis van berichtenverkeer uitgewisseld. Gegevensuitwisseling op basis van berichtenverkeer is een vereiste (automatische koppeling).
19	De waarderingsapplicatie moet altijd aansluiten op updates van GouwBelastingen en alle gegevens uit kunnen wisselen. Middels de beproefd werkende koppeling voor het WOZ berichtenverkeer moeten alle data die betrekking hebben op de herwaardering conform de Wet WOZ waardering 1 op 1 uitgewisseld kunnen worden.
20	Eventuele onderhoudskosten en kosten van upgrades van de waarderingsapplicatie zijn voor rekening van de inschrijver.
21	Alle kosten met betrekking tot het inrichten van de waarderingsapplicatie en eventuele migratiekosten met betrekking tot de huidige data naar het nieuwe systeem zijn opgenomen in de inschrijfsom.
22	De waarderingsapplicatie moet de mogelijkheid bieden dat er door opdrachtgever reeds samengestelde controlequeries uitgevoerd kunnen worden ten behoeve van controles op de kwaliteit van de bestanden, taxaties en volledigheid betreffende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beoordelingsprotocollen</li> <li>- Bezwaren</li> <li>- Kadastraal</li> <li>- Objectkenmerken</li> <li>- Taxatie technisch</li> <li>- Subjecten</li> <li>- Marktgegevens</li> <li>- Leegstand</li> <li>- Overzichten totalen objecten en volledigheid</li> <li>- Waarderingskamer periodieke vragen</li> </ul>

23	Opdrachtgever moet uit de waarderingssapplicatie management informatie kunnen genereren. Te denken valt daarbij aan de kengetallen voor de herwaardering als totalen waarde van getaxeerde woningen, niet woningen, naar objectsoort, stijgingspercentages, afwijkingen ten opzichte van een vorige herwaardering.
24	De waarderingssapplicatie moet gekoppeld worden met TIOX middels een bewezen en werkbare koppeling en gebruikt kunnen worden om waarderingen te kunnen uitvoeren. Het staat opdrachtgever vrij om bewijs van de werkbare koppeling aan inschrijver te vragen tijdens de aanbestedingsprocedure. Inschrijver verleent hier medewerking aan en levert het bewijs zo snel mogelijk maar uiterlijk in 3 werkdagen aan opdrachtgever.
25	De waarderingssapplicatie moet op werkdagen van 07.00 uur tot 17.00 uur voor 99,5% beschikbaar zijn voor opdrachtgever.
26	De responstijd voor het oplossen van storingen in de waarderingssapplicatie door inschrijver is maximaal 8 uur.
27	Het aantal licenties van de waarderingssapplicatie voor opdrachtgever moet 5 zijn voor volledig gebruik.
28	In de waarderingssapplicatie moet het mogelijk zijn per WOZ-object documenten (pdf) en foto's toe te voegen zowel door inschrijver als door opdrachtgever. De bestaande documenten en foto's (historie) per WOZ-object dienen in de waarderingssapplicatie van inschrijver overgenomen te worden zodat deze documenten bewaard blijven bij het object.
29	De waarderingssapplicatie van inschrijver beschikt over een GIS-module met minimaal de kaartlagen met daarop BAG-gegevens, kadastrale gegevens en een kaartlaag voor de kernzone en/of beschermingszone van het waterverdedigingswerk waarmee WOZ-gegevens die worden opgevraagd direct op een digitale kaart te zien zijn? Voeg een voorbeeld bij van maximaal 2 pagina's.
30	Er dient een automatische koppeling met iWOZ aanwezig te zijn.
31	Er dient een veld voor opmerkingen/notities per WOZ-object in de waarderingssapplicatie van inschrijver aanwezig te zijn (onafhankelijk van een tijdvak). In de huidige waarderingssapplicatie staan bij diverse objecten notities geregistreerd. De bestaande notities per WOZ-object dienen in de waarderingssapplicatie van inschrijver overgenomen te kunnen worden zodat deze gegevens bewaard worden. Opdrachtgever levert daartoe een Excel of een CSV bestand aan waarin deze notities verwerkt staan. Inschrijver dient deze kosteloos in de waarderingssapplicatie in te kunnen lezen.
32	Inschrijver dient een module beschikbaar te stellen waarbij het mogelijk is dat de communicatie digitaal gaat verlopen, waarbij teruggeleverde formulieren, informatie en foto's direct in de waarderingssapplicatie worden opgeslagen.
33	De verticale luchtfoto en Geo-obliekfoto worden door opdrachtgever aan de inschrijver ter beschikking gesteld. Inschrijver koppelt deze foto's kosteloos in de waarderingssapplicatie.
34	Het moet mogelijk zijn voor opdrachtgever rechtstreeks vanuit de waarderingssapplicatie te printen op de printers van opdrachtgever.

## 3.2 Onderdeel B: Technische eisen

O= open vraag (Open vragen hebben een informatief karakter, daar zit geen beoordeling aan vast. Deze kunnen in een half A4'tje beantwoord worden)

Nr.	Beschrijving eis
	<b>STANDAARDEN</b>
35	De aangeboden software is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn toonbaar. Als bepaalde functionaliteiten specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de software.
36	De waarderingsapplicatie voldoet aan de GEMMA architectuur principes.
37	De waarderingsapplicatie moet volgens de Common Ground principes gaan werken als minimaal de helft van de markt hier ook mee werkt.
38	Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.3.0 is binnen de waarderingsapplicatie leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens.
39	De inschrijver waarborgt dat de aangeboden waarderingsapplicatie niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de waarderingsapplicatie van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
40	De inschrijver waarborgt de regie bij het oplossen van problemen
41	De inschrijver waarborgt de regie bij het realiseren van koppelingen tussen de waarderingsapplicatie en andere oplossingen.
	<b>TECHNISCHE ARCHITECTUUR</b>
42	De waarderingsapplicatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
43	Indien het een webservice betreft is deze volledig beveiligd met HTTP over TLS gelijk aan 1.2 of hoger met certificaten met minimaal SHA-256 certificaat. Indien er persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie wordt uitgewisseld worden deze versleuteld o.b.v. PKI Overheidscertificaten.
44	Authenticatie tot applicatie vindt plaats via Single-Sign-On waarbij opdrachtgever de IDP (Identity Provider is). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de laatste geadviseerde standaarden van forum standaardisatie. Gekoppeld aan onze Microsoft Entra ID. Hier zitten geen aanvullende kosten aan verbonden.
45	<p>Back-ups van informatie, software en systemen behoren te worden bewaard en regelmatig te worden getest en voldoen aan volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het back-upproces voorziet in opslag van de back-up op een locatie, waarbij een incident op de ene locatie niet kan leiden tot schade op de andere.</li> <li>• De herstelprocedure wordt minimaal jaarlijks getest of na een grote wijziging, om de goede werking te waarborgen als deze in noodgevallen uitgevoerd moet worden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er moet speciale aandacht zijn voor het beschermen van de back-up tegen ransomware-aanvallen en welke maatregelen genomen zijn om de integriteit van de back-up te behouden</li> </ul>
46	De webapplicatie wordt aangeboden o.b.v. IPv4 en IPv6.
O1	Beschrijf in hoeverre de waarderingsapplicatie voldoet aan de WCAG-richtlijnen (digitale toegankelijkheidseisen).
	<b>INFORMATIEBEVEILIGING</b>
47	De inschrijver heeft een actuele ISO 27001 of SOC 2 certificering. Als dit niet het geval is dan toont de inschrijver aan op welke wijze deze wel ISO 27001 of BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) compliant is.
48	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
49	De waarderingsapplicatie beschikt over een door de functioneel beheerder controleerbaar niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment vanaf welke locatie werd uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raadplegen;</li> <li>• Creëren/ toevoegen;</li> <li>• Ophalen van persoonsgegevens;</li> <li>• Wijzigen;</li> <li>• Verwijderen;</li> <li>• Archiveren;</li> <li>• Vernietigen / Overdragen van (onderdelen van) data, subjecten en objecten, statuswijzigingen – zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties. De bewaarperiode is gelijkgesteld aan het archief termijn van bijbehorende object.</li> </ul>
50	Autorisatie binnen de applicatie moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden. Hierbij moet kunnen worden voldaan aan de uitgangspunten vanuit het beleid logische toegangsbeveiliging. Het gebruik van ongepersonaliseerde identiteiten is niet toegestaan. Voor authenticatie en autorisatie van burgers en bedrijfsleven gelden DigiD en eHerkenning. Uitvoeren van toegangscontrole dient op een effectieve en efficiënte wijze gefaciliteerd te worden door de applicatie.
51	Authenticatie tot applicatie via Single-Sign-On waarbij opdrachtgever de IDP (Identity Provider is). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de laatste geadviseerde standaarden van forum standaardisatie <sup>1</sup> .
52	De waarderingsapplicatie wordt actief gescand door een VMS en/of er vindt minimaal 1 maal per jaar een pentest plaats waarover wordt gerapporteerd aan de opdrachtgever.
53	Bij een Cloud waarderingsapplicatie behoren ter bescherming tegen malware beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te worden geïmplementeerd.
54	De opdrachtnemer heeft een hardeningbeleid. De software is geconfigureerd volgens de bijbehorende hardeningrichtlijn. Het configureren is procesmatig en procedureel ingericht.
55	Data ('op transport', 'in verwerking' en 'in rust') moet worden beschermd met cryptografische maatregelen en te voldoen aan Nederlandse wetgeving en normen volgens 'Pas toe leg uit' lijst standaarden van <a href="http://www.forumstandaardisatie.nl">www.forumstandaardisatie.nl</a> .

<sup>1</sup> <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/authenticatie-standaarden> Op het moment van schrijven moet SAML zo min mogelijk gebruikt worden en vervangen worden door OIDC.

56	Daar waar gebruik gemaakt wordt van web-technologie wordt rekening gehouden met de risico's zoals onderkend door OWASP.
57	Inschrijver moet hun keten van toeleveranciers bekendmaken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hen opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.
58	Opdrachtnemer meldt significante inbreuken op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van het systeem of die informatie binnen 24 uur na ontdekking bij de opdrachtgever.
59	De waarderingsapplicatie voorkomt de mogelijkheid tot manipulatie door alle ontvangen invoer te normaliseren en valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt.
60	Een Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD)-procedure is gepubliceerd en ingericht conform de NCSC-leidraad of ISO/IEC 29147:2018. Informatie afkomstig uit de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD)-meldingen is onderdeel van de incidentrapportage.
<b>PRIVACY EN BEVEILIGING</b>	
61	Persoonsgegevens kunnen in de waarderingsapplicatie getoetst worden aan authentieke brongegevens op het moment van verwerking om te controleren op juistheid.
62	De accuraatheid en kwaliteit (integriteit) van persoonsgegevens kunnen via invoermechanismen en importmechanismen afgedwongen worden. Hiervoor is een definitie-woordenboek en datamodel beschikbaar.
63	Bij het importeren en anderszins verwerken van persoonsgegevens vanuit externe bronnen of externe input is het mogelijk selecties toe te passen om niet-noodzakelijke persoonsgegevens zo vroeg mogelijk uit te sluiten van verwerking.
64	Mogelijkheden om persoonsgegevens te dupliceren, zoals kopiëren, printen of het delen van persoonsgegevens vanuit de waarderingsapplicatie, zijn beperkt tot de voor de gegevensverwerking noodzakelijke doelen.
65	Gegevensverwerkingen kunnen op basis van verschillende doelen logisch gescheiden uitgevoerd worden op niveau van gescheiden databases en/of interfaces. Naarmate de gevoeligheid van de data hoger is en de doelen minder samenhangen, dient de scheiding sterker te zijn.
66	Persoonsgegevens zijn nooit standaard openbaar buiten of binnen de waarderingsapplicatie zichtbaar of te benaderen, alleen als deze benadering aan een specifieke rol- of functie gebaseerde authenticatie en autorisatie is gekoppeld.
67	Elke functionaliteit in de waarderingsapplicatie die tot doel heeft gegevens vast te laten leggen door betrokkenen zelf of anderszins zichtbaar plaatsvindt voor betrokkenen biedt de mogelijkheid uitleg te geven over doel en grondslag voor gegevensverwerking, bewaartermijnen, verantwoordelijken en verwerkers (verstrekkers en ontvangers) en afspraken hiertussen en de mogelijkheid om een bezwaar of klacht hierover in te dienen, evt. via een link naar het register van verwerkingen en het privacy beleid.
68	Persoonsgegevens van één persoon zijn op een geautomatiseerde wijze te exporteren naar een algemeen bruikbaar en gestructureerd bestandsformaat. Exportgegevens zijn voorzien van metadata, zodat de betekenis en context van de informatie beschikbaar blijft.

69	Bij de waarderingsapplicatie wordt documentatie geleverd die alle door de leverancier genomen privacy maatregelen op een voor betrokkenen heldere manier beschrijft. Deze documentatie kan ook opgeleverd worden als onderdeel van de verwerkersovereenkomst.
70	Het is mogelijk een geautomatiseerd bewaar- en vernietigingsregime toe te passen op persoonsgegevens, gekoppeld aan doelen. Het regime is van toepassing op alle gegevens, ook op logging en back-ups. De waarderingsapplicatie genereert vernietigingslijsten ter verificatie en bevestigingslijsten na vernietiging.
71	Gegevensverwerkingen vinden zoveel mogelijk fysiek gescheiden en gedistribueerd plaats, op apparaten van betrokkenen en/of on-premises. Centrale opslag van persoonsgegevens is tot een minimum beperkt.
72	De vastlegging van persoonsgegevens kan plaats vinden op basis van categorieën van personen en persoonsgegevens naast of in plaats van individuele personen en specifieke persoonsgegevens.
73	Persoonsgegevens kunnen in de waarderingsapplicatie op basis van doel, rol en daar aan gekoppelde autorisaties op een ander aggregatieniveau weergegeven worden.
74	De correlatie tussen gebeurtenissen, personen en gegevens is binnen de waarderingsapplicatie te verbreken of onherkenbaar te maken, bijvoorbeeld door anonimiseren, pseudonimiseren of tokeniseren.
75	De waarderingsapplicatie maakt het mogelijk dat vastgelegde persoonsgegevens en de verwerking ervan centraal (alle persoonsgegevens van één individu) binnen de waarderingsapplicatie getoond kunnen worden in een overzicht.
76	Toetsing van persoonsgegevens aan authentieke brongegevens wordt gelogd en overzichten hiervan zijn op te vragen voor controledoeleinden.
	<b>IMPLEMENTATIE</b>
77	Fouten en mankementen in het systeem worden door de helpdesk van inschrijver opgelost, niet via consultancy.
78	Het vervangen van PKI-certificaten is inbegrepen in de jaarlijkse onderhoudskosten.
79	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de inschrijver moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
80	De inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.  De helpdesk van de inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.  De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET).
81	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de waarderingsapplicatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <b>Categorie 1:</b> de waarderingsapplicatie is volledig niet beschikbaar ( <i>naar mening van de</i>

	<p><i>opdrachtgever een Critical Problem. 0-1/2 uur beantwoorden; workaround binnen 4 uur)</i></p> <p><b>Categorie 2:</b> de waarderingsapplicatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (<i>naar mening van de opdrachtgever een Major problem. 1 uur beantwoorden (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00; workaround binnen 8 uur op werkdagen)</i></p> <p><b>Categorie 3:</b> Kleine verstoringen (<i>naar mening van de opdrachtgever een Minor problem. 24 uur beantwoorden (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00; workaround binnen 2 werkdagen, oplossing in volgende reguliere versie)</i></p> <p><b>Categorie 4:</b> Gebruikers/beheedersvraag. <i>Beantwoorden 24 uur (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00; antwoord binnen een week)</i></p> <p>De helpdesk draag ook zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de waarderingsapplicatie. De inschrijver maakt voor de opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p>
82	<p>De inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de waarderingsapplicatie. De inschrijver is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd die voor de eindgebruiker bruikbaar zijn. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren.</p> <p>Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de opdrachtgever.</p>
	<b>DOORONTWIKKELING EN EXIT-STRATEGIE</b>
83	De waarderingsapplicatie wordt gedurende het contract doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving.
84	De inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de waarderingsapplicatie in een origineel en duurzaam en open bestandsformaat, kosteloos, over aan de opdrachtgever. Alle door opdrachtgever aangebrachte structuren en relaties in de data, in en tussen bestanden en records, blijven gehandhaafd (in dit geval alleen de logging t.b.v. BIO). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de inschrijver vernietigt. De inschrijver levert een verklaring van vernietiging.

## 4 Financiële voorwaarden

Volg nr.	Beschrijving voorwaarde
85	Het totaalbedrag van deze inschrijving mag niet worden overschreden. Meerkosten worden alleen vergoed als de opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
86	Tarieven zoals door inschrijver geoffreerd zijn vast voor de periode van 1 maart 2026 tot en met 28 februari 2028.
87	Uiterlijk zes weken voor afloop van een kalenderjaar zal inschrijver een voorstel doen voor aanpassing (indexering) van de overeengekomen prijzen en tarieven, te hanteren in het daaropvolgende kalenderjaar van de overeenkomst. Alleen na wederzijdse instemming en schriftelijke vastlegging met bepaling van een ingangsdatum, minimaal 1 maand na overeenstemming, zullen gewijzigde prijzen en tarieven worden doorgevoerd. Indien bovengenoemd voorstel niet binnen de gestelde condities is gedaan, blijven vigerende prijzen en tarieven gehandhaafd.
88	De hoogte van de indexering zoals bedoeld in het vorige lid wordt bepaald aan de hand van de Consumentenprijsindex zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
89	Prijzen en tarieven zijn in euro's, exclusief BTW.
90	Tarieven zijn all-in tarieven.